

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANIPAHAN
KECAMATAN PASIR LIMAU KAPAS KABUPATEN ROKAN HILIR
DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Oleh: *Fit Andriyani*

Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara Pembimbing 1: Dr.

Mexasai indra S.H, M.H Pembimbing 2: Zulwisman S.H, M.H

Alamat: Jl. Utama

Email: fit.andriyani@student.unri.ac.id

ABSTRACT

This research aims to describe the implementation of health services at the Panipahan Health Center, Pasir Limau Kapas District, Rokan Hilir Regency and to determine the implementation of Good Governance at the Panipahan Health Center, Pasir Limau Kapas District, Rokan Hilir Regency. This research is empirical or sociological legal research. The research location is in the Panipahan District, Pasir Limau Kapas District, Rokan Hilir Regency, namely the Panipahan Community Health Center. Based on research conducted, the results show that health services at the Panipahan Community Health Center are carried out based on Regional Government and Central Government Regulations and Policies. The implementation of health services at the Community Health Center consists of services from the Individual Health Unit and the Community Health Unit. The programs at the Community Health Center are KIA, Nutrition, Health Promotion, Environmental Health and other programs. The flow of health services and service standards at the Panipahan Community Health Center have been adjusted to the services provided to the community to improve the level of public health. Supporting factors in the implementation of health services at the Panipahan Community Health Center consist of organization, policy and management. Meanwhile, the inhibiting factors are the implementation of health services at the Panipahan Community Health Center, namely human resources, infrastructure and funds/budget. The efforts made by the Rokan downstream district health service to improve services at the Panipahan Community Health Center are recruiting human resources and competency training for existing human resources, prioritizing development of facilities and infrastructure as well as appropriate budget allocation.

Keywords: Panipahan Community Health Center, Public Services, Health Services.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 disebutkan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Selanjutnya juga dijelaskan tentang ruang lingkup pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab II Pasal 5 Poin 2 disebutkan bahwa:

Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.²

Menindaklanjuti tentang layanan kesehatan masyarakat, peneliti mengupayakan sebuah kajian yang mengambil lokasi di Kepenghuluan Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir yang merupakan salah satu desa pesisir yang sebagian besar masyarakatnya bekerja

sebagai nelayan. Masyarakat nelayan yang berada pada kepenghuluan tersebut menghadapi berbagai permasalahan yang menyebabkan kemiskinan. Dengan kondisi ekonomi yang terbatas, tentunya sangat berpengaruh pada kesanggupan atas pembiayaan kesehatan, terlebih lagi letak Kepenghuluan Panipahan yang cukup jauh dari Ibukota Kecamatan yakni 34,2 Km. Disinilah letak peranan Puskesmas Panipahan dalam memberikan layanan publik berkaitan dengan layanan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan (*grand tour*) yang peneliti lakukan ditemukan beberapa gejala masih lemahnya layanan Puskesmas Panipahan. Permasalahan yang dialami Puskesmas Panipahan diantaranya kurangnya tenaga. Hal ini akan sangat terasa pada saat petugas harus terjun ke lapangan, namun di waktu bersamaan harus memberikan pelayanan di Puskesmas yang bersifat darurat atau tidak bisa ditunda, misalnya ada pasien yang sudah waktunya melahirkan. Hal ini sebagaimana diungkapkan salah satu perawat yang menyatakan bahwa:

“Pada Puskesmas Panipahan hanya ada 1 dokter muda, 1 bidan, dan 3 perawat hal ini sangatlah kuranglah kurang. Hal ini kadang menyebabkan kegiatan lapangan tidak bisa dilakukan apabila ada pasien darurat yang mesti dilayani. Padahal kadang kegiatan lapangan itu sudah lama direncanakan.”

Di samping itu, kurangnya jumlah transportasi juga menjadi permasalahan tersendiri. Puskesmas tidak mempunyai sarana Puskesmas Keliling (Pusling) karena mobil Pusling tidak ada. Jumlah Puskesmas Pembantu hanya 1 unit, dan inipun jarang membuka pelayanan karena terbatasnya tenaga kesehatan yang akan mengoperasionalkannya. Peralatan yang

¹ Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas*, 2019.

² Siti Munawaroh and Dyah Mutiarin, ‘Implementasi Program “Keluar Bersama” Dalam Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta’, *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA*, 7.2 (2019), 122–31.

dimiliki Puskesmas Panipahan juga sangat minim. Hal ini sangat berpengaruh pada pemberian pelayanan yang diberikan, tentang hal ini peneliti melakukan wawancara, dan salah seorang perawat menyatakan bahwa:

“Alat kita pada kepentingan layanan tertentu masih kurang, misalnya pemeriksaan *Tuberkulose* (TB) yang tidak bisa dilakukan sampai tuntas karena pemeriksaan *sputum* harus ke Puskesmas Kecamatan. Pada layanan yang tidak bisa dilakukan, sering dilakukan rujukan ke Puskesmas Kecamatan diakibatkan Puskesmas Panipahan tidak memiliki peralatan yang lengkap.”

Ketersediaan obat di Puskesmas Panipahan juga minim. Permintaan obat ke Dinas Kesehatan tidak semua bisa terpenuhi, melainkan tergantung stok yang ada. Pengiriman obat dari Dinas Kesehatan Kabupaten dan dilanjutkan oleh Kecamatan tidak bisa dilaksanakan rutin setiap bulan, sehingga Puskesmas Panipahan sering kehabisan stok obat, terutama obat jenis injeksi. Berkaitan dengan hal ini, salah seorang perawat menjelaskan bahwa:

“Obat injeksi sering habis karena adanya kebiasaan masyarakat yang selalu minta disuntik jika berobat ke Puskesmas Panipahan, sebagian masyarakat memiliki anggapan bahwa pengobatan dengan penyuntikan lebih efektif dari pada minum obat”

Disamping fakta awal di atas juga ditemukan ketidaktransparanan dalam jadwal kehadiran dokter di Puskesmas Panipahan. Tertulis jadwal dokter hadir setiap hari pada pukul 09.00 sd. 14.00 pada layanan umum, namun melalui pengamatan peneliti secara langsung pada tanggal 17 Juni 2021 tidak ditemukan dokter pada jam tersebut. Keesokan harinya tanggal 18

Juni 2021 peneliti hanya mendapati dokter melakukan pelayanan di bagian pengobatan umum pada jam 10.00 sd.11.30 wib. Fakta ini merupakan bentuk layanan yang terlihat kurang baik.

Berdasarkan gejala yang muncul berdasarkan fakta yang peneliti temui pada studi pendahuluan nampaklah bahwa terdapat indikasi kurangnya kualitas layanan publik pada Puskesmas Panipahan, namun hal ini perlu didalami lagi dengan menakukan penelitian yang lebih komprehensif. Untuk itulah peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir?
3. Apa upaya yang dilakukan dinas kesehatan kabupaten rokan hilir dalam meningkatkan pelayanan ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir.
- b) Untuk mengetahui implementasi *Good Governance* di Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan

Hilir.

2. Kegunaan Penelitian

- a) Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pijakan bagi peneliti selanjutnya dalam masalah yang terkait.
- b) Hasil penelitian yang ditulis dalam bentuk laporan skripsi ini adalah dalam rangka pemenuhan tugas-tugas untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.

D. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

a. Teori Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku.

b. Indikator Standar Pelayanan Publik

- a) *Tangibles*;
- b) *Reliability*; (*dependability*).
- c) *Responsiveness*;
- d) *Competence*;
- e) *Access*;
- f) *Courtesy*;
- g) *Communication*;
- h) *Credibility*;
- i) *Security*;
- j) *Understanding The Customer*;

2. Puskesmas

a. Pengertian Puskesmas

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, maka Pusat Kesehatan Masyarakat yang

selanjutnya disebut Puskesmas diartikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.³

b. Jenis Puskesmas

Berdasarkan karakteristik wilayah kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas dikategorikan menjadi:

- 1) Puskesmas kawasan perkotaan;
 - 2) Puskesmas kawasan perdesaan;
 - 3) Puskesmas kawasan terpencil; dan
1. Puskesmas kawasan sangat terpencil.

c. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

- 1) paradigma sehat;
- 2) pertanggungjawaban wilayah;
- 3) kemandirian masyarakat;
- 4) ketersediaan akses pelayanan kesehatan;
- 5) teknologi tepat guna; dan
- 6) keterpaduan dan kesinambungan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum empiris

³ Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi.Pdf.Part*, 2015.

atau sosiologis sebagai penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dan masyarakat itu sendiri. Jadi penelitian ini dilakukan untuk mengkaji permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan di Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah di Kepenghuluhan Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir yaitu Puskesmas Panipahan.

3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi penelitian meliputi petugas dari Dinas Kesehatan Kecamatan Pasir Limau, Kepala Puskesmas, masyarakat setempat sebagai pengamat layanan, dan pasien yang ada di puskesmas setempat.

Bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 10 pasien

Tabel I.1 Populasi dan Sampel

No	Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir	1	1	100%
2	Kepala Puskesmas Panipahan	1	1	100%
3	Pasien Puskesmas setahun terakhir	365	10	3%
	Jumlah	367	22	6%

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden baik data sample maupun informan dari penelitian.

Adapun data yang di peroleh yaitu dari 365 pasien Puskesmas Panipahan selama setahun.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh bahan-bahan yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

6. Analisa Data

Penarikan kesimpulan dalam penulisan ini, penulis menggunakan *metode berfikir deduktif*. Metode berfikir deduktif adalah cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan atau kasus yang bersifat khusus.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh

penyedia pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan penyedia pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Institutional satisfaction*).⁴

2. Jenis Pelayanan Kesehatan

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 Ayat 12-15 menjelaskan mengenai beberapa jenis pelayanan kesehatan yaitu

- a) Pelayanan Kesehatan Promotif
- b) Pelayanan Kesehatan Preventif
- c) Pelayanan Kesehatan Kuratif
- d) Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif.

3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :⁵

- a) Bukti Langsung (Tangible)
- b) Keandalan (Reliability)
- c) Daya tanggap (Responsiveness)
- d) Jaminan (Assurance)

B. Fasilitas Kesehatan

Dalam menjalankan sebuah perusahaan diperhatikan fasilitas untuk menunjang jalannya segala aktivitas atau kegiatan yang akan dilakukan dan juga merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, serta kebersihan fasilitas perlu di diperhatikan. Fasilitas dalam perusahaan jasa harus selalu

⁴ Ardiyan Saptawan and Nengyanti, 'Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12 (4) (2014), 241–55.

⁵ Made Lely and Tati Suryati, 'Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit', *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46.4 (2018), 239–46.

diperhatikan terutama yang sangat berhubungan erat dengan yang dirasakan oleh konsumen.

C. Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

1. Pengertian Pelayanan Publik

Seiring dan berkembang pesatnya era globalisasi membuat masyarakat mengajukan tuntutan kepada pemerintah maupun swasta untuk memberikan pelayanan publik yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut Sujardi, menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;⁶

- a) Kesederhanaan;
- b) Kejelasan,
- c) Kepastian waktu;
- d) Akurasi;
- e) Keamanan;
- f) Tanggung jawab;
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja,
- h) Kemudahan akses;
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;
- j) Kenyamanan;
- k) Pendukung pelayanan,

⁶ Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karna itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan atas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:⁷

- a) Transparansi.
- b) Akuntabilitas.
- c) Kondisional.
- d) Partisipatif.
- e) Kesamaan Hak.
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban..

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan, tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:⁸

- a) Pelayanan administratif
- b) Pelayanan barang

⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- c) Pelayanan jasa

6. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta di fungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor paling penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:⁹

- a) Faktor Kesadaran
- b) Faktor aturan
- c) Faktor Organisasi mekanisme kerja.
- d) Faktor Pendapatan
- e) Faktor Kemampuan
- f) Faktor Sarana

BAB III

TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis dan Demografi Kepenghuluan Panipahan

Kepenghuluan Teluk Pulau terletak di bagian Utara ibu kota Kecamatan Pasir Limau Kapas dengan jarak 2 km yang memiliki batas sebagai berikut:

Sebelah Utara dengan :
Kepenghuluan Pulau Jemur
Sebelah Selatan dengan :
Kepenghuluan Panipahan Darat
Sebelah Timur dengan :
Kepenghuluan Panipahan
Sebelah Barat dengan : Desa Sei Nahodaris Labuhan Batu- Sumatera

⁹ Hamim Wadji and Ambariyanto, 'Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat', *Jurnal Pemerintahan, Pembangunan Dan Inovasi Daerah*, 1.2 (2019), 91–98.

Utara

B. Budaya Kesehatan Masyarakat Kepenghuluhan Panipahan

Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Rokan Hilir Riau terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik dalam memberikan tindakan medis maupun mengantisipasi berbagai penyakit di tengah masyarakat. Kepala Puskesmas Panipahan Bapak Nanang Wiria menyebutkan bahwa:

“Pihak Puskesmas terus meningkatkan pelayanan kesehatan. Dapat dikatakan, tenaga medis Puskesmas Panipahan juga turun desa-desa dan rumah penduduk memberikan penyuluhan dan bimbingan pemahaman pola hidup sehat serta menghindari penyakit musiman, lingkungan tidak sehat dan sosialisasi pencegahan dini ancaman penyakit lainnya.”¹⁰

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir

Pelayanan yang ada di Puskesmas Panipahan di sampaikan oleh Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir yaitu sebagai berikut.

“Jenis pelayanan kesehatan pada dasarnya ada promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative. Puskesmas lebih memprioritaskan Pelayanan Kesehatan Promotif dan Preventif. Meskipun tetap melakukan pelayanan kesehatan

kuratif dan rehabilitatif.”¹¹

Jenis pelayanan menjadi prioritas di Puskesmas Panipahan dalam bentuk promotif dan preventif diwujudkan dalam beberapa program sesuai dengan definisinya. Menurut Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam wawancaranya menekankan pada pelayanan kesehatan promotif dan preventif berikut ini.

“Pelayanan kesehatan promotif merupakan suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Sedangkan pelayanan kesehatan preventif sebagai suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit. Maka Puskesmas berfokus pada dua hal ini”¹²

Gambaran pelayanan kesehatan di Puskesmas juga disampaikan oleh Bapak Nanang Wiria selaku Kepala Puskesmas Panipahan sebagai berikut.

“Pada dasarnya di Puskesmas itu ada dua kegiatan yakni pelayanan didalam gedung atau program Unit Kesehatan Perorangan (UKP) dan pelayanan luar gedung atau program Unit Kesehatan Masyarakat”.¹³

Sudut pandang yang berbeda disampaikan oleh Bapak Suhut yang merupakan pasien di Puskesmas Panipahan dalam wawancaranya menyampaikan hal berikut.

“Bagi saya puskesmas tempat saya

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nanag Wiria Kepala Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 8 Maret 2023.

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023.

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria Kepala Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 8 Maret 2023.

*berobat untuk control setiap bulannya. Kalau program lainnya saya tidak tau. Dulu pernah ada senam saya ikuti sebelum pandemic. Sekarang sudah tidak tau.*¹⁴

Pernyataan ini didukung oleh pasien lainnya yang menyampaikan bahwa kebanyakan mereka Puskesmas untuk berobat saja sesuai dengan pernyataan Bapak Amin sebagai berikut.

*“Saya datang ke Puskesmas untuk berobat. Sering ada penyuluhan di Puskesmas. Ada juga petugas Puskesmas yang turun ke Posyandu Lansia setau saya.”*¹⁵

Berbagai program yang ada di Puskesmas sebagai bagian dari Unit Kesehatan Perorangan (UKP) dan program Unit Kesehatan Masyarakat (UKM). Secara rinci Bapak Nanang Wiria selaku Kepala Puskesmas Panipahan menyampaikan uraian kegiatan pada kedua program tersebut.

*“Saya uraikan untuk program UKP yang dalam gedung terlebih dahulu. Untuk program UKP di Puskesmas berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Pencatatan, pelaporan dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Koordinasi dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya. Pelaksanaan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan.”*¹⁶

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Suhut Pasien Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 9 Maret 2023.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Amin Pasien Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 9 Maret 2023.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria Kepala Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 8 Maret 2023.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan didapatkan hasil yang sejalan dengan aturan Pemerintah Pusat dalam hal ini Permenkes No 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Untuk peraturan oleh pemerintah daerah dalam hal ini peraturan daerah oleh pemerintahan provinsi hingga Standar Pelayanan Minimal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir

1. Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria selaku Kepala Puskesmas Panipahan sebagai berikut.

*“Puskesmas sebagai organisasi pemerintahan tentu saja memiliki tujuan untuk menyehatkan masyarakat. Kekompakan dalam instansi dapat menjadi kekuatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat Rokan Hilir. Dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada dan menjalankan program pemerintahan tentu saja kita dapat meningkatkan derajat kesehatan di Panipahan.”*¹⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Afridah Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir tentang pentingnya kekuatan organisasi sebagai pendukung pelayanan di masyarakat dalam wawancaranya sebagai berikut.

“Dengan memiliki tujuan yang sama diharapkan Puskesmas

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria Kepala Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 8 Maret 2023

Panipahan dan puskesmas lainnya yang ada di Kabupaten Rokan Hilir mencapai hasil yang di inginkan dan diharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.”¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara tentang pentingnya kekuatan organisasi menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang menyatakan setiap jenis profesi tenaga kesehatan hanya dapat membentuk satu organisasi profesi dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2004 tentang Tenaga Kesehatan (UU Tenaga Kesehatan) tidak bertentangan dengan UUD 1945.

2. Kebijakan/Regulasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria selaku Kepala Puskesmas Panipahan sebagai berikut.

“Dengan adanya SOP yang di miliki Puskesmas Panipahan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam berobat, dan juga merupakan acuan bagi pelaksana agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang di inginkan masyarakat atau pasien, jika peraturan yang dibuat oleh Puskesmas Puskesmas Panipahan bersifat sederhana maka kebijakan tersebut dapat mudah diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara tentang kebijakan yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan hal ini sesuai dengan kebijakan kesehatan yang diatur dalam peraturan perundangan.

Kebijakan kesehatan merupakan kebijakan publik.

3. Manajemen

Manajemen kesehatan di Puskesmas dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan di Puskesmas. Hal ini disampaikan oleh Ibu Afridah Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam wawancaranya sebagai berikut.

“Manajemen puskesmas merupakan suatu proses yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya. Manajemen Puskesmas dapat mengarahkan jalannya pelayanan sehingga pelayanan akan menjadi lebih baik.”¹⁹

Untuk melaksanakan upaya kesehatan Puskesmas harus menyelenggarakan manajemen Puskesmas. Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas. Kepala Puskesmas merupakan seorang Tenaga Kesehatan dengan kriteria tingkat pendidikan paling rendah sarjana dan memiliki kompetensi manajemen kesehatan masyarakat; masa kerja di Puskesmas minimal 2 (dua) tahun; dan telah mengikuti pelatihan manajemen Puskesmas.

Faktor penghambat adalah faktor yang sifatnya menghambat jalannya suatu kegiatan dan bersifat seperti menggagalkan suatu hal. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas

¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023

¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023

Panipahan dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

1. Keterbatasan SDM (tenaga pelaksana)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria selaku Kepala Puskesmas Panipahan sebagai berikut.

“Bukan hanya dokter, petugas kesehatan lainnya juga masih kurang. Hal ini dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dengan banyaknya program dan kegiatan yang ada di Puskesmas dengan keterbatasan petugas menyebabkan pekerjaan tertumpuk pada beberapa petugas karena kekurangan tenaga. Kekurangan sumber daya manusia ini tentu saja dapat mengurangi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas.”²⁰

Sumber daya manusia Puskesmas terdiri atas Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan. Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana Puskesmas memerlukan SDM yang memiliki kompetensi dibidangnya. Distribusi SDM kesehatan yang tidak merata menyebabkan permasalahan SDM di Puskesmas. Kemudian, masih rendahnya retensi tenaga kesehatan (nakes) di daerah insentif yang kurang menarik dan pola karier tidak jelas. Selain itu, kurangnya pelatihan berbasis kompetensi membuat masih rendah penilaian

dan pelatihan berbasis kompetensi, serta kurangnya akses terhadap pelatihan akreditasi.

2. Sarana dan Prasarana

Faktor penghambat dalam hal ini sarana dan prasarana disampaikan oleh Ibu Afridah Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam wawancaranya sebagai berikut.

“Dalam menjalankan pelayanan medis Puskesmas Panipahan harus memiliki peralatan medis, obat-obatan dan perabotan diruang kerja, guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat pada Puskesmas Panipahan. Namun Puskesmas Panipahan masih membutuhkan tambahan alat-alat kesehatan. Tambahan alat-alat medis tersebut diperlukan untuk menunjang pelayanan kesehatan atas jenis-jenis penyakit tertentu pada masing-masing unit kerja di puskesmas”²¹

Pendirian Puskesmas harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, sarana - prasarana, peralatan kesehatan, ketenagaan, kefarmasian dan laboratorium. Hal ini mendukung operasional kegiatan di Puskesmas. Sarana dan prasarana harus dilakukan pemeliharaan, perawatan, dan pemeriksaan secara berkala agar tetap laik fungsi. Pemenuhan sarana, prasarana dan alat kesehatan (SPA) harus bersamaan dengan peningkatan tata kelola yang baik. Kompetensi fasilitas pelayanan kesehatan harus dipenuhi dan dikelola dengan adanya

²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria Kepala Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 8 Maret 2023

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023

SPA, Sumber Daya Manusia (SDM), pemenuhan akreditasi, pembiayaan, sistem pelayanan dan rujukan

3. Dana/Anggaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria selaku Kepala Puskesmas Panipahan sebagai berikut.

“Dana merupakan penunjang keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Panipahan, dengan adanya dana yang mencukupi maka tujuan dari Puskesmas Panipahan menjadikan pelayanan kesehatan yang optimal akan berjalan dengan baik. Pembiayaan yang diterima oleh Puskesmas Panipahan ini bersumber dari berbagai sumber seperti dana APBD dan APBN namun dana pusat dalam bentuk bantuan operasional kesehatan yang diterima oleh Puskesmas Panipahan, dan sumber biaya ini dipergunakan untuk keperluan puskesmas seperti pembelian peralatan, obat-obatan, gaji karyawan, pemeliharaan gedung dan peralatan serta biaya operasional.”²²

Berkaitan dengan anggaran Puskesmas disampaikan oleh Kepala Puskesmas bahwa anggaran berasal dari APBN, APBD Provinsi, APBD Kabupaten/Kota, serta pihak ketiga seperti BPJS untuk Puskesmas. Saat ini sumber dana paling besar diberikan melalui dana dari BPJS Kesehatan. Untuk APBN Puskesmas menerima

DAK (Dana Alokasi Khusus) yang diperuntukkan khusus bagi kegiatan masyarakat.

C. Upaya yang Dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan

1. Melakukan perekrutan SDM dan pelatihan kompetensi bagi SDM yang ada

Pelayanan publik pada Puskesmas Panipahan dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karna itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan atas pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public SDM. Pelatihan ini sudah dilakukan pada tahun 2022 dalam bentuk Capacity Building yang dianggarkan di Puskesmas Panipahan. Penganggaran ini merupakan perintah dari Dinas Kesehatan Kabuptaen Rokan Hilir. Hal ini disampaikan pada wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam wawancaranya menguraikan tugas dan fungsi Dinas Kesehatan sebagai berikut.

“Sudah pernah dilakukan pelatihan pada tahun 2022 oleh Puskesmas. Pelatihan ini merupakan perintah langsung dari Dinas Kesehatan. Dinas Kesehatan mewajibkan adanya pelithan pelayanan public bagi pegawai pemerintahan khususnya Puskesmas karena berhadapan langsung dengan masyarakat.”²³

2. Memprioritaskan Pembangunan

²² Hasil wawancara dengan Bapak Nanang Wiria Kepala Puskesmas Panipahan Pada Tanggal 8 Maret 2023

²³ Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023

Untuk Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam wawancaranya menguraikan fungsi Dinas Kesehatan dalam melakukan mutasi dan penempatan pegawai di Puskesmas Panipahan.

“Anggaran DAK tersebut digunakan rata-rata digunakan untuk pengadaan infrastruktur kesehatan, dan obat dan perbekalan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan obat dan perbekalan kesehatan pada pelayanan kesehatan primer yakni puskesmas. pengadaan infrastruktur kesehatan, meliputi pembangunan puskesmas; pembangunan puskesmas perawatan; pembangunan pos kesehatan desa; pengadaan puskesmas keliling perairan, pengadaan kendaraan roda dua untuk bidan desa.”²⁴

3. Alokasi anggaran yang tepat guna

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam wawancaranya menguraikan fungsi Dinas Kesehatan dalam melakukan mutasi dan penempatan pegawai di Puskesmas Panipahan.

“Kita pernah melakukan mutasi dan penempatan. Petugas medis khususnya seperti dokter ya itu memang koita hingga saat ini masih kesulitan mencukupi keseluruhannya. Namun adanya mutasi dan bantuan dari dokter insternship yang kita tempatkan di Puskesmas Panipahan

tentunya sangat membantu. Ditambah lagi dengan adanya mutasi dari luar daerah kita dapat langsung menempatkan sesuai dengan analisa jabatan yang tersedia.”²⁵

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panipahan dilakukan berdasarkan pada Peraturan dan Kebijakan Pemerintah Daerah serta Pemerintah Pusat. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas terdiri dari pelayanan Unit Kesehatan Perorangan dan Unit Kesehatan Masyarakat. Program yang ada di Puskesmas yakni KIA, Gizi, Promosi Kesehatan, Kesehatan Lingkungan dan program lainnya. Alur layanan kesehatan dan standar pelayanan Puskesmas Panipahan telah disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
2. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panipahan terdiri dari organisasi, kebijakan dan manajemen. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panipahan yakni sumber daya manusia, sarana prasarana dan dana/anggaran.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan di Puskesmas Panipahan adalah melakukan perekrutan SDM dan

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023

²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Afridah selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir pada 20 Maret 2023

pelatihan kompetensi bagi SDM yang ada, memprioritaskan pembangunan untuk sarana dan prasarana serta alokasi anggaran yang tepat guna.

B. Saran

1. Agar Pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hilir dapat menerapkan kebijakan tegas tentang pelayanan public khususnya Pelayanan di Puskesmas.
2. Agar pihak Puskesmas dapat menerapkan program-program inovasi untuk menjangkau masyarakat yang berada jauh dari Puskesmas untuk tetap dapat memantau kesehatan masyarakat tersebut.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian dalam bentuk penelitian kuantitatif untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Achmad Farich, 2012, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Achmad Nurmandi, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung
- Amiruddin, Zainal Asikin, 2004, *Pegantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Atep Adya Barata, 2003, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Azwar Asrul, 1996, *Menjaga Mutu*

Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: Rineke Cipta.

- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika
- Endang Wahyanti Yusnita, 2012, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, CV Keni Media, Bandung.
- H.A.S. Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Lijan Poltak Snambela, et, al., 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- M. Fais Satrianegara, 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Salemba Medika
- Mulyadi, Deddy. et al. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung
- Nomensen Sinamo, 2016, *Hukum Administrasi Negara* Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Ronny Hanitidjo Soemitro, 1988, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Pendidikan)*, Bandung: Alfabeta
- Sri Siswanti, 2017, *Etika dan Hukum Kesehatan Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*, Rajawali Pers, Depok.
- V. Wiratna Sujarweni, 2014, *Metodologi Penelitian*, Pustaka Baru, Yogyakarta.
- Zaenal Mukarom, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia. Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*,

Jakarta, Sinar Grafika

B. Jurnal/Kamus

- Ade Ismayani, 2020, *Metode Penelitian*, Universitas Syah Kuala Pers, Banda Aceh
- Ambar Widaningrm, 2017, *Dinamika Pelaksanaan Desentralisasi Birokrasi Pelayanan Kesehatan*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume L0, Nomor 3, Maret 2007
- Andi Wira Nurmadani, 2017, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar*.
- Khesia, Ida Hayu Dwimawanti, 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*, ejournal3, Departemen Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Merry Christiani Nababan, Renny Listiawaty, Novi Berliana, 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas X Kota Jambi*, Jurnal Kesmas Jambi Vol. 4 No. 2.
- Mustofa, *Analisis Jenis dan Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pondok Bahar Kota Tangerang*, Jurnal Mozaik Vol. X Edisi 2.
- Novradiella Mizanti, 2016, *Pelaksanaan Jaminan Sosial Kesehatan Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Rumah Sakit Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, Pekanbaru*.
- Puteri Fannya, Delmi Sulastri, Rosfita Rasyid, 2018, *Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Kota*

Padang Menggunakan Teknik Importance - Performance Analysis, Jurnal Kesehatan Medika Saintika Volume 9 Nomor 2

Rizanda, 2008, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jurnal Kesehatan Masyarakat, Staf Pengajar PSIKM SK Universitas Andalas.

Wan Aisyiah Baros, 2015, *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Indonesia Analisa Data Susenas – Modul Kesehatan Dan Perumahan Triwulan IV Tahun 2013*, Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, Vol. 04, No. 2.

Zufrianata dan Dia Meirina Suri, 2021, *Pelayanan Publik Pada Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru*, JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 17 Nomor 1, Universitas Riau.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan